

Jorge Alberto Lourenço do Couto

AVALIAÇÃO DAS DIMENSÕES
VALORIZADAS NOS SERVIÇOS
AEROPORTUÁRIOS

Dissertação para a obtenção do grau de Mestre em Ciências Empresariais, sob
orientação da Professora Doutora Maria Teresa Borges Tiago



Universidade dos Açores

2014

Agradecimentos:

Os meus primeiros agradecimentos são dirigidos à minha orientadora, Professora Doutora Maria Teresa Borges Tiago, da Universidade dos Açores, pela proposta do tema desta tese e pela orientação científica, crítica construtiva, incentivo e apoio constante no desenvolvimento deste trabalho.

Agradeço ao Diretor dos Aeroportos dos Açores (ANA Aeroportos, grupo VINCI), Dr. José Luiz Alves, por autorizar o acesso à base de dados referente à informação recolhida através dos inquéritos e de recolha de dados relevantes para este estudo.

Também agradeço ao Sr. Ricardo Alves, Assessor para a Gestão de Qualidade dos quatros aeroportos dos Açores geridos pela ANA Aeroportos, grupo VINCI, pelo seu profissionalismo no apoio técnico à recolha de dados, esclarecimentos e sugestões.

Por fim, mas não em último, a minha gratidão vai para toda a minha família, amigos e colegas de profissão pela excecional compreensão e generosidade com que suportaram o adiamento de tantos momentos de convívio e lazer, mas que ainda espero ter oportunidade de lhes recompensar.

Resumo:

O setor aeroportuário está constantemente a passar por grandes mudanças e num momento em que a maioria dos aeroportos, tanto a nível mundial como a nível europeu, está a crescer, quer em dimensões, quer em número de passageiros, o terminal de passageiros torna-se num elemento cada vez mais fundamental nas infraestruturas aeroportuárias. Além disso, o perfil dos passageiros tem-se tornado bastante variado, com novos perfis de procura, novos padrões de exigência de serviço, aumento da concorrência, pressão acrescida sobre os custos e sobre as taxas, as infraestruturas aeroportuárias têm que continuar a modernizar-se, para manter padrões adequados de eficiência e qualidade de serviço aos clientes. Para isso, é essencial que os aeroportos através das opiniões dos seus utilizadores acompanhem as exigências e procurem antecipar consequências para o futuro.

Este trabalho tem como objetivo principal avaliar a qualidade dos serviços oferecidos aos passageiros no terminal do Aeroporto João Paulo II - Ponta Delgada. Este estudo procura também identificar as dimensões que mais contribuem para satisfazer ou até mesmo exceder as expectativas dos passageiros em dois momentos distintos: antes e após a reestruturação das infraestruturas aeroportuárias, utilizando o modelo Servqual. Deste modo procura-se dar uma perspetiva global das principais tendências e desafios que se colocam aos aeroportos, e ao Aeroporto João Paulo II – Ponta Delgada em particular. Como caso de estudo, as conclusões deste trabalho não são passíveis de ser generalizadas, mas contribuem para o reforço das evidências encontradas noutros trabalhos e para validação da metodologia para o caso dos aeroportos.

Palavras-chave:

Satisfação do Cliente, Qualidade dos Serviços, Aeroportos, Modelo Servqual, Modelo Servperf, Terminal de Passageiros.

Abstract:

The airport sector is constantly undergoing major changes and at a time when most airports are growing in either size or number of passengers, the passenger terminal becomes an increasingly important element in airport infrastructure. In addition, the profile of the passengers has become quite varied, with new types of demand, new standards for service requirements, increasing competition, added pressure on the costs and regarding the rates, the airport infrastructures must keep up-to-date in order to maintain adequate standards of efficiency and quality of service to customers. For that, it is essential for airports to monitor the needs of their users through their feedback and attempt to be ready for future consequences.

The main objective of this study is to evaluate the quality of the services offered to passengers in the terminal of João Paulo II Airport, in Ponta Delgada. This study also attempts to identify the factors which contribute the most to satisfy or even exceed the expectations of the passengers, in two distinctive moments: before and after infrastructure improvements, using the Servqual Model. In order to provide a global perspective of the core tendencies and challenges faced in airports, specially in the João Paulo II Airport, in Ponta Delgada. Since a case study approach was conducted in this research work, the conclusions cannot be generalized, but reinforce the literature and offer support to the use of this methodology applied to airports.

Keyword:

Service Quality, Airports, Servqual Model, Servperf Model, Passengers Terminal Airport, Travelers expectations.

Lista de Tabelas	8
Lista de Figuras.....	10
Lista de Abreviaturas	11
Capítulo 1 – Introdução	12
1.1. Propósitos do Trabalho	12
1.2. Estrutura da Investigação.....	13
Capítulo 2 – Enquadramento Teórico.....	15
2.1. Evolução do “produto” aeroporto	16
2.2. A importância estratégica do aeroporto na região onde está inserido	19
2.3. Serviços e Qualidade	20
2.3.1. Modelos de avaliação da qualidade	25
2.3.2. Modelos aplicados em aeroportos.....	26
2.4. Satisfação do cliente no contexto do Aeroporto João Paulo II - Ponta Delgada	31
2.5. Modelo do Estudo	33
Capítulo 3 – Tratamento de Dados	37
3.1. Etapas do Trabalho e Amostra.....	37
3.2. Evolução de passageiros no Aeroporto João Paulo II - Ponta Delgada.....	38
3.3. Caracterização da Amostra e Tratamento dos Dados	39
3.4. Análise Multivariada.....	55
Capítulo 4 – Conclusões e Considerações	70
Referências bibliográficas.....	74

Anexo I – Estrutura do Questionário (Parte I)	76
Anexo II – Estrutura do Questionário (Parte II)	77

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Visão tradicional versus visão atual do aeroporto	16
Tabela 2 – Modelos de avaliação da qualidade	25
Tabela 3 – Participação dos inquiridos face à companhia aérea.....	39
Tabela 4 – Partição dos inquiridos por aeroportos de destino	40
Tabela 5 – Caracterização dos indivíduos face à hora do voo.....	42
Tabela 6 – Caracterização da amostra face à situação do passageiro na viagem	43
Tabela 7 – Distribuição dos inquiridos face à classe em que viaja.....	44
Tabela 8 – Distribuição dos inquiridos por grau de satisfação para com os acessos.....	46
Tabela 9 – Distribuição dos inquiridos por grau de satisfação para com o check-in	47
Tabela 10 - Distribuição dos inquiridos por grau de satisfação para com o controlo de passaportes	47
Tabela 11- Distribuição dos inquiridos por grau de satisfação para com a segurança ...	48
Tabela 12 - Distribuição dos inquiridos por grau de satisfação para com a sinalização	49
Tabela 13 - Distribuição dos inquiridos por grau de satisfação para com os serviços e instalações	51
Tabela 14 - Distribuição dos inquiridos por grau de satisfação para com o ambiente do aeroporto	52
Tabela 15 - Distribuição dos inquiridos por grau de satisfação geral para com o aeroporto.	52
Tabela 16 - Distribuição dos inquiridos por grau de satisfação com a chegada ao aeroporto	53

Tabela 17 - Distribuição dos inquiridos pelo tempo de antecedência de chegada ao aeroporto	54
Tabela 18 – Caracterização da amostra por idade	54
Tabela 19 – Inquéritos válidos.....	55
Tabela 20 – Consistência e fiabilidade do modelo	56
Tabela 21 – Índice de Cronbach's	56
Tabela 22 – Modelo consistência interna	56
Tabela 23 - Índices de confiança	57
Tabela 24 – Análise fatorial.....	58
Tabela 25 – Explicação do modelo.....	59
Tabela 26 – Regressão linear	61
Tabela 27 – Teste Anova	61
Tabela 28 – Reta de regressão	61
Tabela 29 – Inquéritos válidos.....	62
Tabela 30 – Índice de Cronbach's	63
Tabela 31 – Modelo de consistência interna.....	63
Tabela 32 – Índices de confiança.....	64
Tabela 33 – Teste de KMO and Bartlett's	64
Tabela 34 – Explicação do modelo.....	65
Tabela 35 – Análise das componentes	66
Tabela 36 – Regressão linear (2013)	67
Tabela 37 – Teste da Anova	68
Tabela 38 – Reta de regressão	68

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Estrutura do trabalho	14
Figura 2 – Tipologias de clientes	22
Figura 3 – Modelo conceitual proposto	35
Figura 4 – Variação do total de passageiros no Aeroporto João Paulo II – Ponta Delgada	38
Figura 5 – Caracterização dos inquiridos face ao seu destino de viagem.....	41
Figura 6 – Distribuição dos respondentes face ao motivo da viagem	44
Figura 7 – Distribuição da amostra por número de viagens realizadas	45

LISTA DE ABREVIATURAS

ACI - Airports Council Internacional

ANA - Aeroportos de Portugal

ASQ - Airport Service Quality

INAC – Instituto Nacional da Aviação Civil

IATA – International Air Transport Association

LCC – Low Cost Carriers

PAX – Passageiros

ROI - Return on Investment

SEF – Serviço de Estrangeiros e Fronteiras

OACI – Organização da Aviação Civil Internacional

VIP – Very Important Person

CAPÍTULO 1 – INTRODUÇÃO

1.1. Propósitos do Trabalho

A crescente mobilidade aérea dos indivíduos e a proliferação de soluções aeroportuárias, levou ao aumento da competitividade entre aeroportos, à melhoria da oferta e a maiores expectativas dos clientes.

Neste contexto, compreender quais as reais expectativas dos diferentes tipos de clientes e antecipá-las é um exercício que se impõe a quem procura manter a sua posição competitiva e a prosseguir uma estratégia orientada para o cliente.

O Aeroporto João Paulo II – Ponta Delgada, procura acompanhar as tendências mundiais e prestar um serviço de elevada qualidade aos seus clientes, pelo que será alvo de análise neste trabalho.

Assim, o presente estudo tem como objetivos principais:

- Avaliar o nível de satisfação dos passageiros em relação à qualidade dos serviços prestados no Aeroporto João Paulo II - Ponta Delgada.
- Comparar o nível de satisfação dos passageiros em relação à qualidade dos serviços prestados nos anos 2010 (antes das obras de remodelação do lado ar do Aeroporto João Paulo II - Ponta Delgada) e 2013 (após as obras de remodelação do lado ar do Aeroporto João Paulo II - Ponta Delgada).
- Identificar as dimensões valorizadas pelos passageiros que utilizam os serviços oferecidos pelo Aeroporto João Paulo II - Ponta Delgada, através da aplicação do modelo Servqual.

Para isso, foram realizadas entrevistas com passageiros no momento em que estavam utilizando os serviços no Aeroporto João Paulo II - Ponta Delgada, nos anos 2010 (primeiro trimestre) e 2013 (segundo trimestre).

Esta tese insere-se no domínio científico das ciências económicas e empresariais, seguindo as recomendações metodológicas gerais da investigação no âmbito das ciências sociais e percorrendo as etapas tradicionais do método científico de pesquisa.

No âmbito da investigação empírica, sugere-se e aplica-se um modelo conceitual assente em cinco dimensões (tangibilidade, confiabilidade, prontidão, empatia e fiabilidade) onde analisaremos se as perceções sobre cada uma destas cinco dimensões contribuem diretamente para a satisfação global do serviço prestado pelo Aeroporto João Paulo II – Ponta Delgada.

O propósito da investigação foi ilustrar o contributo destas cinco dimensões, com base nas perceções dos passageiros que advoga o envolvimento de todos para a formulação de metas, para o planeamento e implementação de oportunidades de melhoria nos diversos serviços tendo o ponto de partida a qualidade dos serviços.

A recolha de dados foi realizada através de questionários por entrevista direta, que envolveu uma amostra de 406 passageiros que estavam a embarcar e que decorreram em dois períodos diferentes, como já referido.

As hipóteses de estudo abordadas nesta tese, com base no modelo Servqual, são as seguintes:

H1 – As perceções sobre a dimensão da tangibilidade contribuem diretamente para a satisfação global do serviço;

H2 – As perceções sobre a dimensão da confiabilidade contribuem diretamente para a satisfação global do serviço;

H3 – As perceções sobre a dimensão da prontidão contribuem diretamente para a satisfação global do serviço;

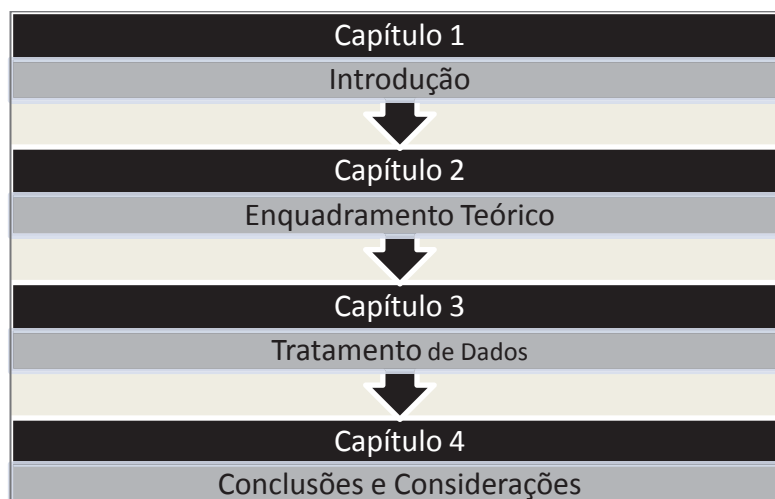
H4 – As perceções sobre a dimensão da empatia contribuem diretamente para a satisfação global do serviço;

H5 – As perceções sobre a dimensão da fiabilidade contribuem diretamente para a satisfação global do serviço

1.2. Estrutura da Investigação

Este trabalho encontra-se dividido em quatro capítulos, como se pode observar na figura seguidamente apresentada.

Figura 1 – Estrutura do trabalho



No primeiro capítulo é efetuada uma breve incursão sobre o tema do estudo, bem como os objetivos que se pretendem alcançar com o mesmo.

O segundo capítulo caracteriza as diferentes abordagens teóricas presentes na literatura, onde tenta explorar a relação existente entre a perceção dos passageiros e a qualidade dos serviços oferecidos pelos aeroportos. Refere a importância que um aeroporto tem para a região onde está inserido e descreve quais os modelos de avaliação da qualidade estudados e quais os que foram aplicados em aeroportos.

No terceiro capítulo procede-se à avaliação da qualidade dos serviços prestados no Aeroporto João Paulo II - Ponta Delgada, apresentando os resultados dos questionários que foram implementados aos passageiros aquando da sua passagem pela sala de embarque deste aeroporto com o propósito de determinar o grau de satisfação para com o aeroporto.

No quarto e último capítulo é feita uma síntese final, apresentando as conclusões em resposta aos objetivos e questões de investigação, bem como contributos teóricos, limitações e pistas de investigação futuras.